MÉDIATEUR ACTUALITÉS
LE JOURNAL DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

WWW.MEDIATEUR-REPUBLIQUE.FR
Octobre 2009 - N° 51

ISSN 1769-9657

FRAIS BANCAIRES : ENCORE UN EFFORT

LES PRATIQUES TARIFAIRES DES BANQUES RESTENT ENCORE OPAQUES POUR LES USAGERS, MALGRÉ l'obligation générale qui leur est faite d'informer leurs clients sur leurs modalités de facturation de services. Les efforts sont à poursuivre vers davantage de clarté et de transparence. Le médiateur s'engage dans ce sens.

(suite en page 2)

TÉMOIGNAGE

ALAIN BAZOT, Président de l'*UFC-Que Choisir*

en page 3



DR

Une volonté de responsabilisation et de transparence

Le crédit trop facile et non encadré, dont l'objectif est souvent de rembourser un autre crédit ou de boucler la fin du mois, peut constituer un dangereux engrenage vers le surendettement. Cinq années de travail sur ce thème, nourri par les nombreux exemples d'accumulation de crédits sur la même personne, parfois accordés par le même organisme, m'ont convaincu qu'il fallait mettre un terme à ce déséquilibre de responsabilité entre prêteur, emprunteur, vendeur. Les premiers fruits de ce combat commencent à être perçus à l'occasion de la discussion parlementaire du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation.

Avec les mêmes objectifs de rétablissement de l'équilibre entre les acteurs en présence, je poursuis aujourd'hui ma réflexion sur les pratiques bancaires.

D. DELAPORTE

Le marché bancaire où se confrontent les clients, y compris des personnes très démunies, et la puissance des banques, doit plus que tout autre être soumis à des règles strictes garantissant la transparence, l'accès à l'information, la mise en concurrence et le juste prix des services rendus.

Je préconise dans ce domaine une clarification dans la gestion des comptes et aussi une modération des frais bancaires pour les ménages les plus modestes. Ces propositions de réformes qui ont été communiquées aux ministres concernés visent à renforcer la relation de confiance entre les établissements bancaires et leurs clients, ébranlée par le contexte économique que nous connaissons depuis l'automne 2008 et qui a nécessité un important effort des pouvoirs publics en faveur des banques.

Cette analyse est partagée par Madame Meglena Kuneva, commissaire européenne chargée des consommateurs, qui a déclaré dans un communiqué du 22 septembre : « *Les banques de détail manquent à leurs obligations envers les consommateurs. Nombreuses sont les preuves qui montrent que les principes de base dont doivent bénéficier les consommateurs sont bafoués en raison de problèmes qui vont d'une tarification complexe à des redevances cachées et à des informations peu claires et incomplètes* ».

La Commission européenne semble déterminée à mettre de l'ordre dans cette tarification bancaire opaque et je m'en réjouis. Le fort doit protéger le faible et non en profiter, mais affaiblir le fort ne renforce pas le faible.

JEAN-PAUL DELEVOYE, MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

DOSSIER



C. ZACHARIENSEN

LE MOIS PROCHAIN
Dossier : la défense des enfants

Contact : Médiateur de la République — 7, rue Saint-Florentin, 75008 Paris — Tél. : 01 55 35 24 24 — Fax : 01 55 35 24 25 — www.mediateur-republique.fr

Médiateur Actualités, le journal du Médiateur de la République paraît 10 fois par an • Éditeur : le Médiateur de la République • Directeur de la publication : Bernard Dreyfus • Rédacteur en chef : Christian Le Roux • Rédactrice en chef adjointe : Christine Tendel, assistée de Claire Lancry • Comité de rédaction : Nathalie Amat-Clot , Alain-Michel Ceretti, Mariam Chadli, Nadine Chauvet, Charlotte Clavreul, Francine Delval, Jean-François Gratieux, Marie-Catherine Haon, Brigitte Maclean, Lucie Martinot-Lagarde, Bruno Landi, Céline Monestier, Loïc Ricour, Jean-Michel Rougié, Michel Savinas, Martine Timsit • Imprimeur : Terre de couleurs – Valmy • Conception et réalisation : SPHÈRE PUBLIQUE 34, avenue de Messine – 75008 Paris – agence@spherepublique.fr • Dépôt légal : 4e trimestre 2009

Dans le contexte actuel de crise économique et financière, le Médiateur de la République estime nécessaires de nouvelles initiatives en faveur des clients des banques, dans le prolongement de celles récemment prises sur le surendettement et le malendettement.

Clarifier les offres bancaires

Afin de réduire l'opacité entourant les frais bancaires, le législateur est déjà intervenu. Il énonce ainsi, à l'article L. 312-1-1 (loi du 30 décembre 2004) du code monétaire et financier, une obligation générale d'information sur les conditions tarifaires applicables aux opérations de gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par arrêté ministériel. Ainsi, les stipulations tarifaires doivent figurer dans la convention de compte, le client devant être préalablement informé de toute modification. Un récapitulatif doit aussi l'aviser chaque année du montant des frais payés l'année précédente. En outre, les agences bancaires doivent afficher leurs tarifs et mettre à disposition du public des dépliants en libre accès. D'autres initiatives seraient cependant les bienvenues pour simplifier l'accès à ces informations et leur compréhension par tous.

Unifier le vocabulaire

En dépit de certains progrès constatés, la terminologie en matière de frais bancaires n'est toujours pas harmonisée. À titre d'exemple, les commissions prélevées par la banque en cas de paiement par chèques ou par prélèvements lorsque le compte est à découvert, sont tour à tour appelées commissions d'intervention, frais de dépassement ou encore commissions de forçage. Dans certains réseaux, chaque caisse régionale est libre de choisir son propre jargon. La comparaison des tarifs est ainsi rendue plus difficile.
Établir un glossaire exhaustif des frais bancaires, d'utilisation obligatoire, est donc une première étape pour faciliter la compréhension du client.

Mieux choisir sa formule bancaire via internet

Outre l'absence de vocabulaire normé, la comparaison des frais bancaires d'un établissement à l'autre est également rendue délicate du fait de la multiplicité des acteurs sur le marché et des formules forfaitaires de type package, qui coûtent en général plus cher. L'étude annuelle de l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) révèle ainsi que si les tarifs bancaires ont tendance à baisser en 2009, le recours à un forfait comprenant différents produits et services a en revanche pour effet d'augmenter la facture du client, pourtant loin d'utiliser tous les services qu'il contient.
Selon la méthode déjà utilisée par le gouvernement concernant les prix du carburant ou l'envoi de fonds à l'étranger, il serait utile de créer une plate-forme internet gouvernementale, où les prix seraient affichés par les banques elles-mêmes, selon un mode déclaratif, tant par opération que par forfait. Certes, le prix n'est qu'un des termes d'appréciation, néanmoins un tel site faciliterait la comparaison entre les diverses formules proposées au client.

Récapitulatif de frais : et le « Livret A » ?

Depuis janvier 2009, les banques ont l'obligation de transmettre annuellement à leur client le récapitulatif des frais dont il s'est acquitté l'année précédente, y compris les intérêts perçus au titre d'une position débitrice du compte. Il s'agit là d'un progrès qu'il convient de saluer. Néanmoins, ce récapitulatif ne concerne que les comptes de dépôt. Or, certains produits d'épargne, tels le Livret A, sont parfois utilisés par les plus démunis comme des substituts aux comptes de dépôt. Il y aurait donc lieu d'étendre au Livret A l'obligation d'adresser annuellement au client un récapitulatif des frais.

Prélever des frais, mais d'abord informer

Le client est informé des conditions tarifaires à l'ouverture de son compte bancaire et en cas de modification tarifaire, qu'il doit approuver. Mais cette information pourrait être nettement améliorée quand arrive le moment pour la banque de prélever le montant des frais. Le privilège de pouvoir effectuer cette opération directement sur le compte du client devrait être utilisé avec « tact et mesure », or tel n'est pas toujours le cas.
Aussi, pour les prélèvements de frais non récurrents, le Médiateur de la République propose que les banques veillent désormais à une information préalable systématique du client, en particulier en cas de situation débitrice du compte. Cette pratique, qui a parfois déjà cours pour certains clients, ménagerait un temps d'explication et faciliterait le redressement de la situation. Le recours aux messages électroniques ou aux SMS permettrait d'assurer cette information sans alourdir les formalités.

Chèques rejetés : rapprocher les frais du coût réel

La loi du 5 mars 2007, instituant le droit au logement opposable, a posé le principe du plafonnement des frais bancaires consécutifs à un incident de paiement. Ainsi, les frais perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque ne peuvent excéder un montant de 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur



D. DELAPORTE

LE CHIFFRE

154 € par an en moyenne, c'est le montant qu'un consommateur français détenteur d'un compte courant doit verser à sa banque.

Source : rapport de la Commission européenne

TEXTE DE LOI

« Sauf si la convention de compte en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois. »

Article L. 312-1-1 - Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, art. 13/2°

TÉMOIGNAGE ALAIN BAZOT, Président de l'*UFC-Que Choisir*

***QUE CHOISIR* S'EST DEPUIS LONGTEMPS ENGAGÉ SUR LE DOSSIER DES FRAIS BANCAIRES, CE SUJET VOUS PARAÎT-IL TOUJOURS AUSSI SENSIBLE DANS LA RELATION ENTRE LA BANQUE ET LE CLIENT ?**


DR

La tarification des frais et commissions reste plus que jamais le nœud gordien de la relation bancaire. En effet, la facturation devrait contribuer à une transparence utile pour dynamiser la concurrence dans le secteur bancaire mais l'opacité des décomptes et des prélèvements constitue toujours un obstacle à une réelle compréhension par le consommateur et à la possibilité pour lui de jouer son rôle de régulateur du marché. Ces frais peuvent atteindre des montants très conséquents avoisinant les 100 € annuels et, en cas d'incidents de paiement, peuvent monter en flèche jusqu'à un ou plusieurs milliers d'euros. Le récapitulatif annuel des frais bancaires, obtenu par *l'UFC-Que Choisir*, constitue une avancée limitée car il ne concerne pas les frais liés aux produits d'épargne, ne règle pas non plus la question de la multiplication des frais et laisse toujours en suspens la délicate question du coût et des lenteurs administratives pour qui veut changer d'établissement bancaire. Si le transfert du compte courant est gratuit, ce n'est pas le cas pour la plupart des autres produits (PEL, PEA,...). *L'UFC-Que Choisir* a d'ailleurs estimé le coût du changement de banque à 300 €. Pas étonnant dès lors que, avec 4 %, le taux de mobilité bancaire français soit un des plus faibles d'Europe.

LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE PRÉCONISE LA MODÉRATION DES FRAIS BANCAIRES, NOTAMMENT LORS DU REJET D'UN CHÈQUE DE FAIBLE MONTANT. IL RÉCLAME ÉGALEMENT L'INFORMATION PRÉALABLE DU CLIENT AVANT TOUTE OPÉRATION DE PRÉLÈVEMENT SUR LE COMPTE. EST-CE RÉELLEMENT FONDAMENTAL POUR LE CONSOMMATEUR ?

De telles propositions sont bien évidemment fondamentales. Malgré les avancées législatives pour limiter les frais d'incidents de paiement, les montants restent très élevés, particulièrement pour ceux qui sont dans une situation financière délicate. Les frais prélevés en cas de rejet de chèque ou de prélèvement (agios, commission d'intervention,...) fixés par décret, ne répondent toujours à aucune justification économique dès lors qu'ils sont déconnectés du coût de traitement de l'opération. Le plafond varie en fonction du montant du chèque rejeté (30 € pour les chèques inférieurs à 50 €, 50 € pour les autres) alors que, dans les deux cas, le coût de traitement supporté par la banque est le même et est bien moindre. Quant aux frais facturés en cas de rejet d'un virement ou d'un prélèvement, ils peuvent atteindre 20 € alors que l'opération, entièrement automatisée, ne coûte que quelques centimes d'euros à la banque.
De même, les banques bénéficient d'un régime d'exception incompréhensible s'agissant de la facturation de leurs services ; les frais étant débités sans qu'aucune autorisation de prélèvement n'ait été donnée. Outre le récapitulatif annuel, un devis préalable des frais bancaires permettrait au consommateur de mieux appréhender le fonctionnement et le coût de sa banque, et le cas échant s'opposer à certains frais.

LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE POURSUIT SON COMBAT CONTRE LE SURENDETTEMENT, IL PRÉCONISE UNE MINORATION DES FRAIS BANCAIRES POUR LES CLIENTS SURENDETTÉS, QU'EN PENSEZ-VOUS ?

Alors que la « bancarisation » est, dans nos sociétés, indispensable à l'intégration, il importe que le législateur garantisse l'accès et le maintien des Français dans le service bancaire. Pour ce faire, un service bancaire universel garantissant l'accès de tous à un compte est indispensable. De même, pour nos concitoyens les plus fragiles, un traitement bancaire préférentiel doit également être assuré, et les frais bancaires doivent être minorés.

> «L'UFC-Que Choisir a estimé le coût du changement de banque à 300 €.»

ou égal à 50 euros et un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros.
Ces plafonds paraissent encore trop élevés pour les chèques de faible montant. Ils semblent en tout cas déconnectés du coût réellement supporté par les banques. Compte tenu du contexte économique actuel, qui a nécessité le soutien des banques par l'État, il semble équitable d'abaisser ces plafonds.

Le solde insaisissable devient automatique

Le solde bancaire insaisissable (SBI) permet aux personnes faisant l'objet d'une saisie bancaire de conserver l'équivalent du montant du RSA, sous réserve d'en faire la demande préalable à leur banque et que le compte soit bien crédité. Créé en 2002, le dispositif du SBI est pourtant peu utilisé par les ménages les plus modestes en raison des formalités à accomplir. Aussi le Médiateur de la République a-t-il proposé de rendre automatique la mise à disposition du SBI, dès la saisie. Cette proposition a été reprise dans la loi du 12 mai 2009 de simplification du droit.
Ainsi, depuis le 1er août 2009, le déclenchement du SBI a lieu d'office en cas de saisie.

La pénalité libératoire en question

Le titulaire du compte, qui a émis un chèque insuffisamment provisionné, doit verser une pénalité libératoire au Trésor Public pour recouvrer la faculté d'émettre des chèques. Cette pénalité est calculée sur la fraction non provisionnée du chèque et s'élève à 22 euros par tranche de 150 euros. Ce montant est porté au double lorsqu'il y a eu trois régularisations dans les douze mois précédant l'incident.
Le principe même de cette pénalité, qui s'ajoute au frais facturés par la banque, apparaît critiquable dans la mesure où les intérêts du Trésor public ne sont pas directement lésés. Il semble en outre délicat d'invoquer l'effet pédagogique d'une telle pénalité. Il est donc proposé de l'abaisser fortement ou de la supprimer.

Minorer les frais pour les surendettés

La procédure devant la commission de surendettement des particuliers prévoit le principe suivant : en cas de rejet d'un avis de prélèvement postérieur à la notification de la décision de recevabilité par la commission, les créanciers – dont les banques – ne peuvent percevoir aucun frais. Cette démarche doit être complétée par une modération des frais applicables à tous les incidents de paiement, pour les personnes relevant d'un dispositif légal de surendettement ou d'une procédure de rétablissement personnel. Certaines banques prélèvent, par ailleurs, des commissions de surveillance de compte sur les comptes de leurs clients surendettés, ce qui devrait également être proscrit.

Surendettement
Le Médiateur poursuit son action

Le Médiateur se félicite qu'un vaste projet de loi vienne réformer le crédit à la consommation. Si de nombreux éléments du texte adopté par le Sénat en juin dernier rejoignent ses préoccupations, il propose néanmoins de renforcer certaines dispositions lors de l'examen du projet de loi par l'Assemblée nationale, cet automne.

S'agissant de l'obligation de vérification de la solvabilité de l'emprunteur, le projet de loi prévoit que seules les informations figurant dans la fiche de renseignements, corroborées par des justificatifs, peuvent être opposées à l'emprunteur. C'est une incitation, non une obligation, pour l'organisme de prêt d'exiger des justificatifs des ressources et des charges. En revanche, la consultation du Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) avant tout octroi de prêt, devient obligatoire sous peine de déchéance des intérêts.

DES PROGRÈS NOTABLES, MAIS DES EFFORTS À POURSUIVRE

Conformément au souhait du Médiateur, les délais d'inscription au FICP ont été harmonisés et réduits à cinq ans pour les bénéficiaires de la procédure de rétablissement personnel et la composition de la commission de surendettement a été élargie à un membre d'association sociale ou familiale et à un juriste. Par ailleurs, l'encadrement de la publicité a été renforcé, mais le Médiateur persiste à demander que les risques encourus en cas de retard ou d'inexécution des obligations figurent aussi dans le contenu des campagnes promotionnelles.
Le délai de rétractation, quant à lui, est porté, en vertu des règles européennes, à 14 jours. Le Médiateur regrette cependant que le dispositif adopté permette de verser les fonds et de les utiliser avant l'expiration de ce délai, ce qui le rend en pratique inopérant.
Enfin, bien que le projet de loi mentionne pour les contrats de crédit renouvelable que chaque échéance doit comprendre un remboursement minimal du capital emprunté, ces crédits, qui sont les plus dangereux pour le surendettement, ne sont pas suffisamment encadrés. Il est notamment souhaitable qu'ils ne puissent plus être renouvelés par tacite reconduction, mais par une demande écrite de l'emprunteur.

Ouverture à la concurrence de GDF et d'EDF

« Dommages collatéraux »

L'ouverture à la concurrence du secteur de l'électricité et du gaz a parfois des effets néfastes sur le quotidien des clients des deux principaux fournisseurs d'énergie. La preuve par l'exemple.

Aujourd'hui, la bonne image des deux anciens services publics se brouille : les erreurs de facturation, le mauvais contact voire l'absence de contact avec les services clients, les courriers sans réponse et la rapidité des poursuites engagées par les services de recouvrement sont les raisons qui poussent de plus en plus d'usagers à solliciter l'aide des délégués du Médiateur. Grâce aux liens établis par l'Institution avec les Médiateurs de GDF et d'EDF, les délégués rétablissent le contact entre les fournisseurs d'énergie et leurs clients. Contacts interrompus parfois pendant plusieurs mois. Une fois encore, le Médiateur ne peut que constater la défaillance des centres d'appel chargés d'assurer le traitement des réclamations et l'insuffisante information des clients.

Cantal
LUTTE SANS MERCI ENTRE OPÉRATEURS

En novembre 2008, un fonctionnaire de la préfecture du Cantal demande l'aide du délégué pour obtenir son raccordement au gaz suite à un déménagement d'un quartier d'Aurillac à un autre. Alors qu'à cette période les températures sont très basses, le délai annoncé est de 10 jours. Contacté par téléphone, le correspondant GDF indique au délégué connaître ce client à l'ancienne adresse, mais affirme ne pas en avoir trace à la nouvelle. L'hypothèse est émise que le client a peut-être changé de fournisseur à *« l'insu de son plein gré »*. Ce qui était avéré ; EDF Bleu Ciel ayant tout simplement proposé à son client de se charger également du transfert de son dossier pour le gaz, le client avait accepté et retourné ensuite le contrat de gaz naturel sans faire attention à l'en-tête dudit contrat ! Suite à l'appel téléphonique du délégué, il vérifie ses papiers et s'aperçoit de son erreur. Le délégué l'a également informé qu'il avait la possibilité d'obtenir un raccordement en urgence, mais payant bien entendu !

Isère
SERVICE CLIENT PEU ATTENTIF, ABSENT OU DÉFAILLANT

Monsieur N. explique au délégué avoir signalé à Gaz de France qu'il ne pouvait pas ouvrir le coffret où se situent les commandes de son compteur, sur une installation récente. Un agent devait passer. Étant sans nouvelle de GDF, il a repris contact. On lui annonce que le remplacement de la porte de son coffret lui sera facturé. Il refuse cette proposition. Son refus est enregistré. Mais, sur sa facture de décembre 2008, il est surpris de constater que la porte du coffret est facturée (40,18 euros) alors que les techniciens ne sont pas intervenus du fait de son refus. Les services GDF disent ne pas vouloir lui rembourser cette facture. Le correspondant GDF, contacté par le délégué, est intervenu rapidement pour que la facture soit remboursée.

Nord
PRÉLÈVEMENTS INJUSTIFIÉS

Durant le dernier trimestre 2007, Gaz de France fait des prélèvements sur le compte de Madame A. de montants de factures qui ne la concernent pas, l'adresse mentionnée étant erronée.
L'intéressée intervient pendant plusieurs mois auprès du service clients et n'obtient pas de réponse, notamment à son courrier d'août 2008. Le délégué saisi en mars 2009 contacte le correspondant du Médiateur à GDF, qui prend en charge la réclamation. Il instruit le dossier et fait procéder à la régularisation et au remboursement, attendus depuis plus d'un an, des sommes prélevées indûment.

Seine-Maritime
DYSFONCTIONNEMENT LIÉ AUX TRAVAUX EFFECTUÉS SUR LE RÉSEAU

Madame O. appelle l'attention de la déléguée sur le différend qui l'oppose à EDF suite aux travaux effectués sur le réseau électrique : depuis les travaux d'enfouissement des lignes électriques, en mai 2008, le disjoncteur différentiel de son habitation « saute » à chaque passage en heures creuses. Malgré ses différentes réclamations, EDF persiste à dire que ce dysfonctionnement n'est pas lié aux travaux et que toute réparation se fera aux frais de l'intéressée. Sur les conseils d'un agent EDF, cette dernière fait intervenir un électricien afin de faire changer son contacteur heures creuses, mais depuis la situation est identique. Âgée de 85 ans, Madame O. doit monter deux fois par jour sur un escabeau afin de réenclencher son disjoncteur.
Compte tenu du lien semblant exister entre les travaux effectués et la panne, et au vu des risques pris par l'intéressée chaque jour pour remettre en marche son installation, la déléguée sollicite le directeur d'ERDF (Électricité Réseau Distribution France), afin qu'il mette fin à cette situation.
Quelques jours plus tard, ce dernier informe la déléguée qu'un contrôle a été effectué à sa demande et a montré qu'une erreur de câblage lors de la mise en souterrain du réseau avait généré ce dysfonctionnement. Le directeur d'ERDF présente ses excuses à Madame O. pour le désagrément occasionné.

Jura
LITIGE AUTOUR D'UNE FACTURE ET D'UN DEVIS

En janvier 2009, Monsieur P. demande au délégué d'intervenir auprès d'ERDF (Électricité Réseau Distribution France) concernant un litige qu'il n'arrive pas à résoudre malgré plusieurs relances.
Ce litige concerne un taux de TVA à 19,6 % appliqué pour l'installation de panneaux solaires et un devis d'installation et de raccordement des panneaux solaires au réseau EDF. Il avait, en effet, un premier devis d'un montant de 542,95 euros TTC pour l'installation de ses compteurs dans l'appartement. Lors du déplacement des compteurs à l'extérieur, par mesure de sécurité, le devis est passé à 1 147,00 euros TTC sans travaux complémentaires.
Le délégué du Médiateur a alors adressé une correspondance à ERDF et un arrangement a été établi entre les deux parties. Le devis de raccordement au réseau a été divisé par deux.

Loir et Cher
FACTURES ABUSIVES

En mars 2009, le délégué reçoit Madame C. qui lui indique que, depuis 2007, elle se voit réclamer tous les deux mois par Gaz de France le montant d'une facture de 295 euros, pourtant réglée le 5 février 2007, et ce, malgré ses multiples réclamations auprès de GDF.
Après avoir vérifié les pièces du dossier et notamment vu le récépissé du versement en espèces, le délégué intervient auprès du correspondant GDF de la Région Centre par téléphone le jour même, puis confirme par mail. Trois jours après l'entretien, il reçoit une réponse de son correspondant GDF qui lui indique que le règlement de Madame C. a été retrouvé : il avait été transmis en 2007 à EDF qui, à défaut de correspondance entre ce paiement et les factures émises, l'avait conservé en attente d'affectation sans avertir l'intéressée… Il ajoute que la somme va être restituée à Madame C., qui devra ensuite régulariser sa situation comptable auprès de GDF. L'intéressée est aussitôt informée de l'aboutissement de sa réclamation.

Pas-de-Calais
ABSENCE INQUIÉTANTE DE RELEVÉS DE CONSOMMATION

Une dame âgée de 87 ans a, à l'occasion de l'installation d'un chauffage central au gaz, souscrit auprès de GDF Dolce Vita un contrat d'abonnement pour le gaz, mais aussi pour l'électricité. Elle ne parvenait pas à obtenir, malgré plusieurs courriers, les relevés de ses consommations depuis plus d'un an et donc ses factures. Cette situation la perturbait fortement car elle craignait que le gaz et l'électricité soient coupés, et qu'elle soit tenue pour responsable, malgré ce qui lui avait été indiqué.
Le délégué, saisi par le gendre de l'intéressée, a obtenu l'envoi des factures après avoir adressé un courrier, une lettre de rappel et contacté téléphoniquement GDF Dolce Vita à plusieurs reprises. L'intéressée a ainsi été rassurée.

Corrèze
ESTIMATIONS DE CONSOMMATION QUI LAISSENT PERPLEXE

Madame B., résidente de Corrèze, se rend à la permanence du délégué pour lui exposer le litige qui l'oppose à GDF Suez. En effet, cette société vient de s'apercevoir, à l'occasion d'un changement de compteurs lié à leur vétusté, que celui de Madame B. ne fonctionne plus et indique le même index depuis un nombre indéfini d'années sans que cela ait suscité la moindre réaction tant du côté du client que du fournisseur. Une estimation de la consommation est effectuée par GDF Suez et il est réclamé à l'intéressée la somme de 1 258,25 euros sans aucun justificatif de cette estimation.
Madame B. a réglé le montant demandé, mais elle s'interroge sur le procédé et les méthodes de calcul utilisées pour sa facturation. Le délégué interroge à son tour le correspondant GDF et, quelque temps après, l'intéressée reçoit un courrier l'informant qu'une solution appropriée va lui être proposée. Dans les jours qui suivent Madame B. reçoit avec plaisir un chèque de remboursement de 1 144 euros.

MODE D'EMPLOI

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

1. CONTACTER un député ou un sénateur de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République.

2. RENCONTRER un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur **www.mediateur-republique.fr**), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.

> DI@LOGUEZ avec notre agent virtuel e-mediateur pour vous informer au mieux et vous aider dans vos démarches. Il suffit de l'ajouter à vos contacts et de chatter avec lui. Avec MSN, rajoutez **mediateur-republique@hotmail.fr** à vos contacts et avec Google Talk, **mediateur.republique@gmail.com**

> PÔLE SANTÉ SÉCURITÉ DES SOINS. Le Pôle Santé et sécurité des soins est à votre écoute du lundi au vendredi de 9 h à 20 h au 0810 455 455 (prix d'un appel local). Plus d'informations sur **www.securitesoins.fr**

À SAVOIR

Le Médiateur de la République n'est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public en fonction à l'administration qui l'emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction. La saisine du Médiateur de la République ne suspend pas les délais de recours devant la justice.

CAS CONCRET

La décision individuelle créatrice de droits

L'administration peut, et même doit, procéder à l'annulation rétroactive d'une décision administrative individuelle quand elle est illégale, que cette illégalité provienne d'une erreur de droit ou d'une erreur de fait, que l'irrégularité touche au fond ou à la forme de l'acte. Mais la plupart de ces décisions créent des droits au profit de leur bénéficiaire et, pour des raisons de sécurité juridique, le Conseil d'État a donc encadré cette possibilité de retrait.

La jurisprudence « *Ternon* » affirme ainsi que « *sous réserve de dispositions législatives ou réglementaires contraires, et hors le cas où il est satisfait à une demande du bénéficiaire, l'administration ne peut retirer une décision individuelle explicite créatrice de droits, si elle est illégale, que dans un délai de quatre mois suivant la prise de cette décision* ». De même, ce principe s'applique pour les décisions individuelles à caractère pécuniaire. Toutefois, l'administration conserve le droit de « *supprimer pour l'avenir un avantage dont le maintien est subordonné à une condition dès lors que celle-ci n'est plus remplie* ». Le Médiateur est ainsi intervenu plusieurs fois pour rappeler les règles aux administrations employeurs.

Madame A. a souhaité faire valoir ses droits à la retraite à l'âge de 54 ans. Elle a demandé au rectorat de son académie le dossier d'examen de ses droits à pension (DEDP), avec une simulation pour une fin de carrière en novembre 2006.

RÉVISION DE PENSION DE RETRAITE

Sur la foi de cette information, Madame A. a donc demandé à prendre sa retraite à cette date. Toutefois, le titre de pension qui lui a été notifié ne mentionnait que 79 trimestres, au lieu des 80 mentionnés dans son DEDP.

Madame A. a donc fait appel au Médiateur. Celui-ci a constaté que la décision de validation qui avait été transmise par le rectorat était erronée, puisqu'elle n'avait pas négligé la fraction de trimestre inférieure à 45 jours selon la réglementation. Cependant, cette décision avait créé des droits à Madame A. et, en application de la règle expliquée ci-dessus, la décision de validation de services du 29 juin 2006 était donc devenue définitive le 29 octobre 2006.

Le Médiateur a fait part de son analyse au service des pensions du ministère de l'Éducation nationale, qui l'a agréée totalement. Madame A. fera donc l'objet d'une révision de pension comptabilisant une durée de services de 80 trimestres.

PROPOSITIONS DE RÉFORME

Décès en déportation : une reconnaissance par l'état civil difficile à obtenir

Le Médiateur s'est inquiété auprès des ministères compétents des difficultés d'application de la loi du 15 mai 1985, relative aux actes et jugements déclaratifs de décès des personnes mortes en déportation.

Afin de régler la situation juridique des personnes disparues dans les camps de concentration et d'honorer la mémoire de ces victimes, cette loi prévoit l'apposition d'une mention « mort en déportation » sur l'acte de décès de toute personne française ou ayant résidé en France, décédée dans un tel camp, ou encore ayant succombé lors du transfert. La décision de faire apposer cette mention est prise, après enquête et éventuel jugement déclaratif de décès, par le ministre chargé des anciens combattants.

LENTEUR DES PROCÉDURES

La mise en œuvre de ce dispositif conduit à des délais anormalement longs, comme en témoignent les milliers de dossiers restant à étudier. En effet, selon les chiffres communiqués par le ministère de la Défense, 55 757 dossiers ont été traités depuis 1986, et 50 618 mentions effectivement attribuées, tandis que le chiffre des dossiers restant à régulariser est évalué entre 110 000 et 140 000.

La Garde des Sceaux a adressé une circulaire datée du 29 octobre 2008 à tous les parquets, afin de clarifier certains points de procédure et de favoriser un traitement uniformisé des dossiers. Par ailleurs, le ministère de la Défense indique avoir augmenté les moyens des services compétents, afin d'accélérer le rythme des régularisations, qui pourrait atteindre 3 000 mentions par an. Malgré ces efforts louables, force est de constater qu'il faudra encore 40 ans pour venir à bout de la totalité des dossiers !

Le Médiateur compte dès lors interroger les pouvoirs publics sur la possibilité d'apporter des allégements à la procédure d'instruction actuelle rendue inutilement longue par la double intervention du ministère de la Défense et des tribunaux, lorsqu'un acte de décès doit être préalablement établi.

Le ministère de la Défense indique avoir augmenté les moyens des services compétents, afin d'accélérer le rythme des régularisations, qui pourrait atteindre 3 000 mentions par an.

La recherche d'emploi des personnes handicapées psychiques

Un demandeur d'emploi qui bénéficie d'indemnités journalières de la Sécurité Sociale (IJSS) au titre de son handicap psychique, pendant plus de quinze jours, est automatiquement inscrit dans la catégorie D du Pôle Emploi : il n'est plus tenu de rechercher un emploi et ne bénéficie plus de l'assistance et de l'accompagnement accordés aux chômeurs des autres catégories.

Cette situation est injuste et inappropriée lorsque l'exercice d'une activité professionnelle n'est pas incompatible avec l'état de santé, et lorsqu'elle peut avoir un effet thérapeutique, ce qui est le cas pour certains demandeurs d'emploi atteints de déficiences psychiques. Cela peut être aussi le cas pour les malades atteints d'une affection chronique dont l'état s'améliore par paliers ou qui connaissent de longues périodes de rémission.

Le Médiateur a soulevé ce problème dès l'année 2000. Il propose de sélectionner, parmi les demandeurs d'emploi inscrits en catégorie D, ceux pour lesquels la reprise d'une activité professionnelle est médicalement souhaitable, afin de leur accorder le soutien nécessaire.

Cette sélection devra être subordonnée à l'accord exprès des intéressés, qui continueront à percevoir les IJSS, et coordonnée par les médecins conseil des caisses et les médecins de main-d'œuvre, statuant sur l'aptitude des chômeurs à l'exercice d'un emploi. À l'heure actuelle, les différentes parties impliquées dans ce dossier* ne parviennent pas à trouver un accord afin de désigner l'organisme compétent. Face à ce blocage, le Médiateur, comme il l'a déjà fait pour d'autres dossiers, a décidé de réunir en octobre un groupe de travail afin de mettre en présence les différents protagonistes, ministères compris, en vue de dégager des solutions.

** Pôle Emploi, CNAMTS, Association de gestion du Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH), Réseau Cap Emploi chargé de l'insertion professionnelle des personnes handicapées.*

Enfant sans vie : la réforme avance à petits pas

Depuis 2005, le Médiateur a mis l'accent sur les faiblesses et iniquités du régime juridique des « enfants sans vie », c'est-à-dire décédés avant la déclaration de naissance à l'état civil.

Le nouveau dispositif permettant d'obtenir un acte d'enfant sans vie résulte du décret n°2008-800 du 20 août 2008 et de l'arrêté du même jour. Il n'est plus fondé sur le seuil de viabilité défini par l'OMS (22 semaines d'aménorrhée ou un poids de 500 grammes) mais sur la production d'un certificat médical d'accouchement. Une circulaire interministérielle de 13 pages, en date du 19 juin 2009, s'efforce de préciser les conditions d'établissement de ce certificat.

Outre le flou de la notion d'accouchement, le refus de définir la notion de viabilité pose de sérieux problèmes pour l'application du 1er alinéa de l'article 79-1 du code civil, lequel prévoit la délivrance d'un acte de naissance et de décès (et donc l'attribution de la personnalité juridique) lorsque l'enfant est déclaré « né vivant et viable ». Le Médiateur déplore la persistance d'une réelle insécurité juridique, puisque l'on s'en remet à l'appréciation fluctuante des autorités médicales pour l'établissement d'actes aux conséquences juridiques lourdes. Pour remédier à cette lacune, il a saisi les députés de la mission de révision des lois bioéthiques.

JURISPRUDENCE

Prévention des abus liés aux CDD successifs

L'utilisation abusive de contrats de travail à durée déterminée (CDD) successifs est une préoccupation à échelle communautaire.
Pour prévenir de tels abus, la directive 1999/70/CE du 28 juin 1999, concernant l'accord-cadre CES, UNICE et CEEP sur le travail à durée déterminée, est intervenue en la matière et la Cour de justice des communautés européennes (CJCE) s'est récemment penchée sur son interprétation. Dans une décision* du 23 avril 2009, cette dernière, interrogée par la Grèce sur la conformité de la transposition de la directive, a dû préciser les conditions de mise en œuvre de ce texte. Pour atteindre l'objectif visé de prévention des abus, les dispositions de la directive prévoient que les États, « *quand il n'existe pas de mesures légales équivalentes* », introduisent dans leur législation une ou plusieurs des mesures suivantes : des raisons objectives justifiant le renouvellement de contrats à durée déterminée, la durée maximale totale de tels contrats et le nombre autorisé de renouvellements de ces contrats. Ce dispositif ne doit pas, en outre, entraîner une régression du niveau général de protection des travailleurs à durée déterminée.
La Cour a rappelé que la notion de « *raisons objectives* » doit être entendue comme « *visant des circonstances précises et concrètes caractérisant une activité déterminée* », celles-ci pouvant résulter de la nature particulière des tâches et de leurs caractéristiques ou de la poursuite d'un objectif légitime de politique sociale d'un État membre. De plus, la Cour a précisé que le principe de non-régression, qui participe à « *l'amélioration des conditions de vie et de travail, permettant leur égalisation dans le progrès, ainsi qu'à l'existence d'une protection sociale adéquate des travailleurs* », doit s'appliquer à toute personne en CDD, fût-il le premier et unique contrat de travail conclu.
Ainsi, la CJCE a jugé qu'il est interdit d'adopter une réglementation nationale, sous prétexte de transposition, lorsqu'une législation nationale, équivalente au sens de la directive, est déjà en place et que la nouvelle réglementation rabaisse le niveau de protection des travailleurs en CDD.
Notons que la France a d'ores et déjà intégré ces dispositions à travers la loi n° 2005-843 du 26 juillet 2005, portant diverses mesures de transposition du droit communautaire à la fonction publique. Ces dispositions sont insérées dans le statut général des fonctionnaires.

**CJCE, 23 avril 2009, aff. jointes C-378/07 à C-380/07,* Angelidaki.

CAS CONCRETS

Promenade en scooter dans un labyrinthe administratif

Monsieur B.M. achète un scooter en décembre 2008 et demande la modification de la carte grise au service d'immatriculation des deux roues de Montmorency. Malgré des demandes répétées, Monsieur B.M. ne reçoit pas la nouvelle carte grise et rencontre par conséquent des difficultés pour faire assurer son véhicule.
Contrôlé lors d'un trajet, le propriétaire est contraint de laisser son scooter en fourrière, immobilisé avec la mention « *non-conforme sécurité* » en raison du défaut d'assurance. Monsieur B.M. parvient finalement à faire assurer le véhicule le 16 juin 2009. Muni d'une attestation d'assurance, il demande alors la levée de l'immobilisation. Le commissariat indique ne pas être en mesure d'enlever la mention de non-conformité sur le fichier du véhicule et le requérant est orienté vers la Cellule centrale des procédures d'immobilisation (CCPI).
Là, un nouveau refus lui est opposé au motif qu'il ne peut présenter la nouvelle carte grise. Monsieur B.M. retourne alors en préfecture où on l'informe que le service d'immatriculation de Montmorency ayant été fermé au mois d'avril 2009, le document a été réexpédié à l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS).
Dans l'impossibilité de récupérer son véhicule malgré sa mise en règle et ne parvenant pas à obtenir la nouvelle carte grise, le requérant saisit le Médiateur, le 21 juillet 2009. Ce dernier parvient dans un premier temps à obtenir la garantie que la carte grise a bien été mise à jour et qu'elle peut désormais être retirée au guichet de la préfecture par Monsieur B.M. Le scooter reste toutefois immobilisé tant que la mention « *défaut d'assurance* » ne peut être effacée du fichier d'immatriculation. Or, aucun service ne semble plus en mesure d'effectuer cette modification depuis la fermeture du service de Montmorency. C'est finalement en alertant le service d'appui juridique de l'ANTS sur ce blocage que le Médiateur parvient dans un second temps à obtenir la levée de l'immobilisation, le 17 août 2009.

Plaque d'immatriculation usurpée

Monsieur B. a reçu, pour l'année 2007, cinq contraventions pour stationnement gênant ou irrégulier, alors qu'il est atteint de troubles bipolaires et qu'il ne quitte plus, depuis de nombreuses années, le domicile de ses parents, où il vit.
Le Médiateur de la République est intervenu une première fois et, l'officier du Ministère public (OMP) de Montpellier ayant reconnu l'usurpation d'identité, la totalité des amendes a été annulée.
Le père de Monsieur B. a ensuite transmis neuf autres contraventions au Médiateur, avec la preuve qu'à la date de l'une des infractions, Monsieur B. était hospitalisé et ne pouvait donc en être l'auteur. L'OMP de Montpellier a procédé une nouvelle fois à l'arrêt des poursuites engagées pour six des neuf amendes et s'est déclaré incompétent pour les trois contraventions restantes.
Le Médiateur s'est alors tourné vers l'officier du Ministère public d'Aix-en-Provence. En l'absence de preuve de l'usurpation d'identité, ce dernier a fait application de l'article L 121-2 du Code de la route, selon lequel le titulaire du certificat d'immatriculation est responsable pécuniairement des infractions.
N'ayant pas pu poursuivre la médiation faute de preuve, le Médiateur de la République a invité Monsieur B. à saisir le juge de proximité, seul à pouvoir reconsidérer les dernières verbalisations.

DROITS DE L'HOMME

Protection des mineurs étrangers isolés de Calais : le Médiateur s'engage

Le Médiateur de la République s'est saisi du dossier des migrants depuis plus de huit mois, au regard de la situation humanitaire prévalant dans le Calaisis. Il s'est rendu à plusieurs reprises à Calais pour rencontrer les autorités municipales, préfectorales et les associations.

Son rôle a permis de mettre en place un lieu de distribution de repas et de douches pour les migrants. La création d'un centre d'accueil de jour pour les populations vulnérables est actuellement en cours de négociation entre la municipalité, le Secours Catholique et les services de l'État, avec le concours de Jean-Paul Delevoye. Ce dernier a également pointé du doigt les difficultés de prise en charge des mineurs étrangers isolés. Rappelant que toute décision doit être prise dans l'intérêt supérieur de l'enfant, Jean-Paul Delevoye, également membre de la commission nationale consultative des droits de l'Homme (CNCDH) et du groupe de travail sur les mineurs étrangers isolés mis en place en mai 2009 par Éric Besson, ministre de l'Immigration et de l'intégration, le Médiateur reste très attentif au respect des garanties consacrées par les textes internationaux de protection des droits de l'enfant. Il a, de fait, émis plusieurs propositions pour améliorer le traitement accordé à ces mineurs par les autorités, tant à l'arrivée en France, que dans le cadre de leur prise en charge après leur entrée sur le territoire.
À la suite de sa visite du centre de Vitry-sur-Orne (Moselle), le 25 septembre 2009, accueillant des mineurs évacués de la jungle de Calais, il a préconisé l'adoption de trois mesures pour renforcer le dispositif de protection de ces mineurs. Le dispositif exceptionnel destiné aux mineurs provenant du Calaisis doit être généralisé à tous les mineurs étrangers isolés se trouvant sur l'ensemble du territoire national.
Il juge indispensable la mise en place d'un partenariat solide entre l'État et les départements, pour une meilleure répartition des compétences, permettant ainsi de remédier aux difficultés rencontrées par les Conseils généraux dans la gestion de ce dispositif.
Enfin, il souhaite la création d'un fonds européen pour la protection des mineurs étrangers isolés. La gestion des flux migratoires dans son ensemble doit indiscutablement trouver une réponse au niveau européen. La solidarité se doit d'être européenne.

Francophonie : VIe congrès des médiateurs à Québec

Le VIe congrès de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF) a réuni à Québec, du 7 au 9 septembre derniers, 75 participants de 22 pays, sur le thème « Le médiateur, le politique et la justice : vers une accessibilité équitable aux droits ».

Marc Fischbach, Médiateur du Grand-duché de Luxembourg et ancien juge à la Cour européenne des droits de l'Homme, a été élu président de l'AOMF pour deux ans. Le Médiateur de la République, réélu Secrétaire général, est intervenu pour présenter le rôle des Médiateurs dans la promotion de la justice, face aux défis politiques : indépendants sans être concurrents du politique, les Médiateurs proposent des solutions fondées sur l'équité et la justice. La réussite de leur action repose sur leur indépendance, la crédibilité de leurs analyses et leur capacité à interpeller efficacement les responsables politiques.
Dans le cadre de son partenariat avec l'Organisation internationale de la Francophonie, l'AOMF a résolu d'approfondir le rôle que peuvent jouer les Médiateurs dans les situations de crises nationales ou régionales.